

Coordonnatrice ou coordonnateur des services à la clientèle

Région Nord du Timiskaming · Kirkland Lake, Ontario

Infirmière ou infirmier auxiliaire autorisé · Temps plein, permanent · **Date limite de candidature : le vendredi 9 octobre 2026**

Chaque jour, partout dans le nord du Timiskaming, des personnes qui devraient autrement vivre dans un foyer de soins de longue durée demeurent plutôt chez elles — dans leur propre cuisine, dans leur propre collectivité — parce que quelqu'un a conçu un plan de soins personnalisé et s'est assuré qu'il soit bien appliqué. À Soutien à domicile de Timiskaming (SDT), cette personne est la coordonnatrice ou le coordonnateur des services à la clientèle.

Nous recrutons une infirmière auxiliaire autorisée ou un infirmier auxiliaire autorisé pour assumer ce rôle dans la partie nord de notre district, à partir de Kirkland Lake. Vous évaluerez les besoins des clientes et des clients à leur domicile, coordonnerez les services qui leur permettent d'y demeurer et encadrerez les préposées ou préposés aux services de soutien à la personne (PSSP) ainsi que les aides à domicile qui dispensent ces soins. Ce poste allie jugement infirmier, leadership d'équipe et ancrage communautaire — et il ne tient qu'à vous de le façonner.

Aperçu du poste

Poste	Coordonnatrice ou coordonnateur des services à la clientèle (infirmière ou infirmier auxiliaire autorisé)
Région	Nord du Timiskaming — poste situé à notre bureau de Kirkland Lake, avec visites à domicile dans toute la région
Statut	Temps plein, permanent — 37,5 heures par semaine , en plus d'une participation au roulement du service de garde
Rémunération	56 342,34 \$ – 65 912,58 \$ par année , plus régimes d'assurance médicale, dentaire et de la vue, et régime de retraite
Relève de la ou du	Gestionnaire des services à la clientèle
Date d'entrée en fonction	Dès que possible après le processus de sélection
Date limite de candidature	Vendredi 9 octobre 2026 — les candidatures sont évaluées au fur et à mesure de leur réception

Ce que vous allez faire

Évaluer et coordonner les soins

- Évaluer les besoins en milieu de vie : Rencontrer les clientes et clients à leur domicile pour évaluer leurs besoins, puis organiser et coordonner des services adaptés aux besoins, aux préférences et aux objectifs de chaque personne.
- Revoir régulièrement les plans de services avec les clientes et clients et leur famille, et les ajuster selon l'évolution des besoins.

- Orienter vers les bonnes ressources : Diriger les personnes vers les organismes partenaires appropriés et effectuer un suivi pour vous assurer que la prise en charge est efficace.
- Traiter et résoudre rapidement les plaintes relatives aux services, les consigner au dossier et signaler les tendances au gestionnaire des services à la clientèle afin de contribuer à l'amélioration globale du programme.

Encadrer l'équipe de première ligne

- Superviser au quotidien la prestation et la qualité des services fournis par les préposées et préposés aux services de soutien à la personne (PSSP) et les travailleuses ou travailleurs en soins à domicile de votre région, en collaboration avec les chefs d'équipe. Ce travail s'inscrit dans notre modèle de supervision conjointe : vous et les chefs d'équipe veillez à la prestation et à la qualité des services, tandis que la ou le gestionnaire des ressources humaines s'occupe du recrutement, des avantages sociaux, de la conduite du personnel et du respect des politiques.
- Former les préposées et préposés aux services de soutien à la personne aux fonctions particulières et les accompagner dans la pratique quotidienne de la prestation de soins.
- Participer à l'orientation et à l'intégration du nouveau personnel de première ligne pour ce qui a trait à la prestation des services.
- Relever et signaler tout problème lié au rendement, à la conduite ou au respect des politiques à la gestionnaire ou au gestionnaire des services à la clientèle ainsi qu'à la gestionnaire ou au gestionnaire des ressources humaines.

Assurer la tenue de dossiers au service de la clientèle

- Maintenir des dossiers clients complets, à jour et confidentiels, ainsi que des données d'activité précises dans AlayaCare, notre système d'information sur les clientes et clients.
- Assurer la prestation des services de soutien à domicile conformément aux politiques et aux procédures établies.
- Tenir à jour la liste des fournisseurs de services et des personnes-ressources de la collectivité.
- Fournir les données d'activité et de prestation nécessaires à la rédaction de nos rapports sur les unités de service et aux exigences des bailleurs de fonds.

Planifier, collaborer et être présent au moment opportun

- Prêter main-forte à la gestionnaire ou au gestionnaire des services à la clientèle dans la planification générale des services et des programmes.
- Assurer la liaison avec les autres services et organismes de soutien de la région, et collaborer avec les autres coordonnatrices ou coordonnateurs, chefs d'équipe et planificatrices ou planificateurs de services afin de gérer la planification des horaires et la couverture des besoins.
- Participer au service de garde selon un horaire rotatif.
- Contribuer à l'amélioration continue de la qualité, notamment les sondages, les vérifications et le cheminement vers l'accréditation CARF (Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities).

Aperçu d'une semaine type

Vous consacrerez environ les trois quarts de votre temps auprès des clientes et clients à leur domicile dans l'ensemble du nord du Timiskaming, environ un cinquième de votre temps au bureau de Kirkland Lake, et le reste sur la route entre les deux. Vous participerez au roulement des gardes, et certaines semaines seront plus chargées que d'autres. Les visites à domicile comportent leur lot de réalités, notamment la présence d'animaux de compagnie, la poussière et, parfois, des conversations délicates

avec des personnes inquiètes ou désemparées. Nous misons sur votre savoir-faire et votre compassion pour intervenir dans ces moments, et vous pourrez toujours compter sur notre soutien.

Ce que vous apportez

Exigences requises

- Être infirmière auxiliaire autorisée ou infirmier auxiliaire autorisé et être inscrite ou inscrit en règle auprès de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario (OIIO).
- Posséder une solide connaissance des services et des programmes de santé communautaire.
- Avoir de l'expérience en évaluation de programmes et en mesure des résultats.
- Posséder d'excellentes aptitudes pour les relations interpersonnelles, la communication et l'organisation, ainsi que la capacité de communiquer efficacement en anglais.
- Faire preuve d'un bon jugement, d'un solide esprit d'analyse et de résolution de problèmes, et être capable de travailler de façon autonome avec un minimum de supervision.
- Posséder de solides compétences en informatique, notamment dans l'utilisation de logiciels de gestion des dossiers des clients et de documentation.
- Détenir un permis de conduire valide et avoir accès à un véhicule fiable (les frais de kilométrage sont remboursés).
- Obtenir, avant la date d'entrée en fonction, une vérification satisfaisante du casier judiciaire, y compris une vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables.

Atouts

- Maîtriser le français. SDT est un organisme désigné en vertu de la Loi sur les services en français et offre des services dans les deux langues officielles.
- Posséder une expérience en supervision ou en leadership.
- Être engagée ou engagé dans la communauté et bien connaître la région nord du Timiskaming, sa population et les organismes qui y œuvrent.

Nous rechercherons les compétences essentielles définies dans le cadre de compétences de SDT : responsabilisation, adaptabilité, communication, leadership, planification et organisation, résolution de problèmes, orientation vers le service et travail d'équipe. **Si vous êtes inscrite ou inscrit en règle auprès de l'OIIO et que vous répondez à la plupart des autres exigences, nous vous encourageons à présenter votre candidature. Nous serions ravis de faire votre connaissance!**

Ce que nous offrons

- **Salaire annuel de 56 342,34 \$ à 65 912,58 \$.**
- Régime d'avantages sociaux comprenant une assurance maladie complémentaire, une assurance dentaire et une assurance de la vue.
- Régime de retraite administré par **Canada Vie**.
- Vacances payées et congés de maladie rémunérés.
- Remboursement des frais de kilométrage pour les déplacements liés au travail.
- Formation et perfectionnement professionnel afin de maintenir vos compétences à jour et de développer votre leadership.

- Une équipe expérimentée et collaborative : vous travaillerez en étroite collaboration avec la ou le gestionnaire des services à la clientèle ainsi qu'avec les autres coordonnatrices et coordonnateurs du district.
- Une véritable occasion d'avoir un impact : nous préparons notre première accréditation auprès de CARF et mettons en place notre cadre de mesure des résultats. Vous contribuerez donc à façonner la façon dont les soins sont offerts et évalués, plutôt que de simplement appliquer des procédures établies.
- La possibilité de travailler dans la communauté où vous vivez : un court trajet domicile-travail, des lacs et des sentiers à proximité, un coût du logement bien inférieur à la moyenne provinciale et une communauté où les gens se connaissent.

À propos de Soutien à domicile de Timiskaming

Timiskaming Home Support / Soutien à domicile est un organisme communautaire bilingue sans but lucratif qui offre des services de soutien à domicile aux personnes âgées et aux adultes ayant une incapacité physique partout dans le district de Timiskaming, à partir de ses bureaux de Kirkland Lake, Englehart, New Liskeard et Haileybury. Notre vision, « Vivre à domicile : votre choix, notre objectif », guide chacune de nos actions. Nous offrons notamment des services de soutien à la personne, d'aide familiale, de popote roulante, d'aide à la vie autonome, de programmes de jour pour adultes, de transport, ainsi que des services de transition après un accident vasculaire cérébral (AVC). Tous nos services sont conçus pour être accessibles, axés sur la qualité et novateurs. Nous sommes membres de l'Équipe Santé Ontario de Temiskaming, organisme désigné en vertu de la Loi sur les services en français, et nous préparons actuellement notre première accréditation auprès de CARF.

Comment postuler

Faites parvenir votre curriculum vitae et une lettre de présentation à hr@homesupportservices.ca, en indiquant « **Coordonnatrice ou coordonnateur des services à la clientèle — Région Nord du Timiskaming** » dans l'objet du courriel, **au plus tard le vendredi 9 octobre 2026**. Les candidatures sont acceptées en français ou en anglais. Les candidatures seront examinées au fur et à mesure de leur réception. Comme les entrevues pourraient débiter avant la date limite d'affichage, nous vous encourageons à soumettre votre candidature dès que possible.

Les prochaines étapes. Nous accuserons réception de chaque candidature. Toutes les personnes convoquées en entrevue recevront une réponse dans les 45 jours suivant leur dernière entrevue. La description de poste complète est disponible sur demande. La présente offre d'emploi constitue un aperçu général du poste. SDT se réserve le droit de modifier les fonctions ou les exigences du poste, selon les besoins.

Bon à savoir

- **Poste à pourvoir.** Cette offre d'emploi vise à pourvoir un poste actuellement vacant.
- **Aucune présélection par intelligence artificielle.** SDT n'utilise pas l'intelligence artificielle pour présélectionner, évaluer ou sélectionner les candidatures. Chaque candidature est examinée par une personne.

- **Mesures d'adaptation.** SDT s'engage à offrir un processus de recrutement exempt d'obstacles. Si vous avez besoin de mesures d'adaptation à l'une ou l'autre des étapes du processus de recrutement soit la présentation de votre candidature, l'entrevue ou la sélection, veuillez communiquer avec le service des ressources humaines à hr@homesupportservices.ca ou au 1 877 318-9678.
- **Équité et respect.** SDT souscrit aux principes d'équité en matière d'emploi et s'engage à offrir un processus de recrutement juste et équitable. Nous encourageons les candidatures de toutes les personnes qualifiées, notamment les personnes autochtones, les membres des communautés racialisées, les personnes en situation de handicap, les personnes 2SLGBTQI+, ainsi que les personnes de toutes les religions et de toutes les origines ethniques. Nous favorisons un milieu de travail respectueux, exempt de violence et de harcèlement.